

## PENGARUH EFEKTIFITAS PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUP H. ADAM MALIK MEDAN

*Rizca Annur Hadya*

*Dosen APIKES Imelda, Jalan Bilal Nomor 52 Medan*

*E-mail: [rizcaannur@gmail.com](mailto:rizcaannur@gmail.com)*

---

### ABSTRAK

Keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis dapat mengganggu kinerja rekam medis karena ketika pasien berobat ulang ke rumah sakit berkas rekam medis tersebut dikeluarkan kembali. Jika berkas rekam medis tidak terdapat ruangan penyimpanan maka petugas harus mencari lagi ke poli terakhir dimana pasien dirawat sehingga pasien harus menunggu sampai berkas rekam medis pasien tersebut ditemukan. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan berjumlah 300 orang pasien. Sampel yang diambil adalah 10% dari 300 pasien rawat jalan yaitu sebanyak 30 orang. Hasil uji statistik dengan menggunakan perhitungan anova diperoleh  $F_{hitung} = (12,827) > F_{tabel}(4,196 \text{ dan } 7,636)$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , berarti terdapat hubungan yang signifikan Pengaruh Efektifitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUP H. Adam Malik Medan. Terdapat korelasi antara variable pelayanan rawat jalan dengan variable kepuasan pasien di RSUP H. Adam Malik sebesar 0,561 yang jika mengacu pada ketentuan interpretasi koefisien korelasi termasuk hubungan tingkat sedang. Berdasarkan koefisien korelasi diperoleh bahwa 31,4% variable pelayanan rawat jalan memiliki pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pasien di RSUP H. Adam Malik Medan. Hipotesis dalam penelitian dapat diterima yakni ada pengaruh pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUP H. Adam Malik Tahun 2015 dengan tingkat signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ .

**Kata Kunci:** Efektifitas, Pelayanan, Rawat Jalan, Kepuasan Pasien.

### ABSTRACT

Late return of medical record documents can disturb the performance of medical records when a patient's treatment because the hospital medical record file is removed back. If medical record file there is no storage space then the officer should be looking again to the last poly where patients are treated so that the patient must wait until the file the patient's medical record found. The design used in this research is quantitative descriptive. The population in this study were all outpatients numbered 300 patients. The sample taken is 10% of the 300 outpatients as many as 30 people. Statistical test results obtained by using ANOVA calculation of  $F = (12.827) > F \text{ table } (4.196 \text{ and } 7.636)$  and a significant value  $0.001 < 0.05$ , means there is a significant relationship Influence Effectiveness of Outpatient Services Patient Satisfaction at RSUP H. Adam Malik Medan. There is a correlation between the variables outpatient services with variable patient satisfaction in the department amounted to 0.561 RSUP H. Adam Malik Medan. that when referring to the interpretation of the provisions of the correlation coefficient included moderate level relationships. Based on the correlation coefficient obtained that 31.4% variable outpatient services have significant impact on patient satisfaction in RSUP H. Adam Malik Medan. Hypothesis can be accepted that there is influence of outpatient services to client satisfaction in RSUP H. Adam Malik Medan. in 2015 with a 95% significance level or  $\alpha = 0,05$ .

**Keywords:** Effectiveness; Services; Outpatient; Patient Satisfaction.

---

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat

Rumah sakit dinyatakan berhasil, tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga sikap dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan rekam medis yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien, hal tersebut dikarenakan pasien merupakan asset yang sangat berharga dalam mengembangkan industry rumah sakit (Depkes RI, 2007).

Berdasarkan Permenkes Nomor: 269/MENKES/PER/III/2008 dikatakan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Pelayanan rekam medis yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rekam medis rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai pasien memperoleh dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan standar penyediaan dokumen rekam medis rawat jalan adalah 10 menit, dan pelayanan dokumen rekam medis pelayanan rawat inap selam 15 menit (Depkes RI, 2007).

Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, nyaman dengan tenaga kesehatan, sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayanan kesehatan. Faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah lengkapnya peralatan medik, bangunan dan

fasilitas rumah sakit yang memadai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan medis.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan praktik kerja lapangan selama 2 (dua) minggu di RSUP H.Adam Malik Medan menemui permasalahan, yaitu masih terjadi keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis dari poliklinik ke ruang unit penyimpanan bagian rekam medis. Keterlambatan pengembalian dokumen rekam medis dapat mengganggu kinerja rekam medis karena ketika pasien berobat ulang ke rumah sakit berkas rekam medis tersebut dikeluarkan kembali. Jika berkas rekam medis tidak terdapat ruangan penyimpanan maka petugas harus mencari lagi ke poli terakhir dimana pasien dirawat sehingga pasien harus menunggu sampai berkas rekam medis pasien tersebut ditemukan. Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Efektifitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan".

## METODE

### Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Desain ini digunakan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUP.H.Adam Malik Medan.

### Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September- Desember 2015.

### Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di RSUP H.Adam Malik Medan, yaitu beralamat jl.Bunglau No.17 Medan.

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan berjumlah 300 orang pasien.

### Sampel

Sampel yang diambil adalah 10% dari 300 pasien rawat jalan yaitu sebanyak 30 orang.

### Instrumen Penelitian

#### 1. Kuesioner

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala *guttman binary* skor (0-1), untuk , dan memperoleh jawaban yang tegas dan konsisten dari suatu permasalahan yang ditanyakan, seperti “ya” dan “tidak”, “benar-salah”, dan lain-lain, dengan penilaian sebagai berikut:

- Kategori jawaban yang mendukung pertanyaan (ya) diberi skor 1
- Kategori jawaban yang tidak mendukung pertanyaan (tidak) diberi skor 0.

### Skala Pengukuran

Kepuasan diukur dengan menggunakan kuesioner yang berisi 30 pertanyaan, skala pengukuran pengetahuan dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal.

Rumus range = (NTt-NTTr) = (30-0) = 15

Rumus interval =  $\frac{Range}{Kelas} = \frac{30}{2} = 15$

Keterangan:

NTt = Nilai Tertinggi

NTTr = Nilai Terendah

Kelas :Kategori jumlah kelas kepuasan

Jadi kategori kepuasan dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

- Puas, bila mampu menjawab sebanyak 7 - 15
- Tidak Puas, bila mampu menjawab sebanyak 0 – 7

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji statistik dengan menggunakan perhitungan anova diperoleh  $F_{hitung} = (12,827) > F_{tabel}(4,196 \text{ dan } 7,636)$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , berarti terdapat hubungan yang signifikan Pengaruh Efektifitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUP H. Adam Malik Medan.

Pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan yang diberikan di unit pelaksana fungsi rawat jalan yang terdiri dari poliklinik umum dan

poliklinik spesialis serta unit gawat darurat (Keputusan Menkes No.66/Menkes/SK/11/1987). Pelayanan rawat jalan mempunyai dua aspek penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien yaitu manusia dan alat. Aspek Manusia merupakan tenaga yang melaksanakan pelayanan rawat jalan, karena itu untuk dapat memuaskan pasien diperlukan petugas yang bukan hanya dapat melaksanakan prosedur kerja dengan baik, tetapi juga ramah, sopan, simpatik, penuh pengertian, dan terampil.

Pelayanan rekam medis di rumah sakit akan tercapai jika seluruh SDM rumah sakit mempunyai keterampilan khusus diantaranya memahami produk serta mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsive (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara profesional.

### KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dalam landasan teori dan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Terdapat korelasi antara variable pelayanan rawat jalan dengan variable kepuasan pasien di RSUP H.Adam Malik sebesar 0,561 yang jika mengacu pada ketentuan interpretasi koefisien korelasi termasuk hubungan tingkat sedang.
- Berdasarkan koefisien korelasi diperoleh bahwa 31,4% variable pelayanan rawat jalan memiliki pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pasien di RSUP H.Adam Malik Medan
- Hipotesis dalam penelitian dapat diterima yakni ada pengaruh pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUP H.Adam Malik Tahun 2015 dengan tingkat signifikansi 95% atau  $\alpha = 0,05$ .

### DAFTAR PUSTAKA

Anjaryani, W.D. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Umum*

- Tugurejo Semarang*. Dikutip tanggal 15 April 2014. [http://eprints.undip.ac.id/2382/4/1/WI KE DIAH ANJARYANI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/2382/4/1/WI%20KE%20DIAH%20ANJARYANI.pdf).
- Arikunto. (2006). *Studi Kerja Metodologi*. dikutip tanggal 15 April 2014 pukul 08.13 WIB. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29065/4/chapter%2011.pdf>.
- Direktorat Jendral Pelayanan Medik. (1997). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Hatta. (2008). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Indrati, D. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jamkesmas ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap Reguler RSUD Dr.Moewardi Surakarta Tahun 2010*. Skripsi Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dikutip tanggal 17 April 2014 Pukul 11.00 WIB <http://etd.eprints.ums.ac.id/12609>.
- Menkes RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 269/Menkes/III/2008/Definisi dan Isi Rekam Medis*. Jakarta.
- Oliver, S. (2001). *Definisi Kepuasan*. Dikutip tanggal 15 April 2014 Pukul 20.00 WIB. <http://klinis.wordpress.com>.
- Rustiyanto, E. (2010). *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengembalian Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sari, Evita. (2013). *Pengaruh Kinerja Petugas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Indrya Husada Membang Muda Aek Kanopan*. Karya Tulis Ilmiah, APIKES Imelda Medan.
- Savitri, Citra. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.